

## PROTOCOLLO SOCIALE OPERATIVO

**Allegato n. \_\_\_\_\_ al Capitolato Speciale d'Appalto relativo all'affidamento del servizio di \_\_\_\_\_, con clausola che prevede l'inserimento di persone svantaggiate ex artt. 100 e 112 del D. Lgs. 50/2016 – periodo \_\_\_\_\_ CIG. \_\_\_\_\_**

### INDICE

Art. 1 – Oggetto, beneficiari e finalità dell'inserimento lavorativo	2
Art. 2 – Adempimenti in capo all'operatore economico	2
Art. 3 – Progetto personalizzato di inserimento, servizi di supporto all'inserimento, inquadramento contrattuale e procedure esecutive	3
Art. 4 – Piano di gestione delle emergenze connesse con l'inserimento lavorativo	4
Art. 5 – Figure professionali e prestazioni richieste per garantire il percorso e le finalità dell'inserimento lavorativo	5
Art. 6 – Titoli di studio, requisiti professionali e prestazioni in capo al personale impiegato dall'aggiudicatario a supporto dell'inserimento lavorativo	6
Art. 7 – Metodologia, sinergie e collaborazione con l'ufficio di riferimento della Stazione appaltante e con i servizi inviati	7
Art. 8 – Adempimenti in ordine a rendicontazione, monitoraggio e valutazione delle azioni poste in essere per favorire l'inserimento lavorativo	7
Art. 9 – Controlli e adempimenti in capo alla Stazione appaltante	8
Art. 10 – Penali	8
Art. 11 – Individuazione dei referenti nei rapporti tra le parti	10
Art. 12 – Obbligo di riservatezza	10

## **Art. 1 – Oggetto, beneficiari e finalità dell'inserimento lavorativo**

1. Il presente Protocollo sociale operativo è parte integrante del Capitolato Speciale d'Appalto per l'affidamento del servizio \_\_\_\_\_, finalizzata alla tutela e alla promozione dell'inserimento lavorativo - ex artt. 100 e 112 del D. Lgs. 50/2016 - di persone svantaggiate, nel periodo \_\_\_\_\_.

2. Nella fattispecie il percorso di inserimento lavorativo è riservato alle persone residenti nei Comuni di \_\_\_\_\_ (ambito n. \_\_\_\_\_) che rientrino in una delle seguenti tipologie:

- a. persone in condizioni di svantaggio individuate dall'art. 4 della legge 381/1991 e ss.mm.ii.;
- b. persone in condizione di disabilità ex Legge 68/99.

3. Qualora l'operatore aggiudicatario abbia manifestato, in sede di presentazione della propria offerta tecnica, l'impegno a garantire ulteriori percorsi di inserimento lavorativo con conseguenti possibili assunzioni, oltre che alle tipologie elencate al comma precedente, i principi, le finalità, gli adempimenti e le azioni contemplati nel presente protocollo si applicano, altresì, anche alle seguenti ulteriori categorie di soggetti svantaggiati:

- a. persone in condizioni di svantaggio individuate dal combinato disposto di Reg. UE 651 del 17 giugno 2014, art. 2, c. 1, punti 3, 4 e 99, DM 17 ottobre 2017 del Ministro del Lavoro e delle politiche sociali;
- b. ai «soggetti deboli» di cui all'art. 7 della L.R. 6 novembre 2015, n. 36, ivi comprese, quindi quelle con disagio sociale segnalate dai servizi competenti della stazione appaltante.

4. Tutte le persone in situazione di svantaggio, sia che appartengano alla lettera a), sia alla lettera b) del precedente comma, possono essere occupate anche in attività estranee all'appalto oggetto della presente procedura, ancorché nel rispetto di quanto precisato al comma successivo.

5. In presenza della disponibilità descritta al precedente comma 3, l'operatore aggiudicatario dovrà garantire la copertura delle ore e dei posti aggiuntivi attingendo alle citate tipologie di disagio e tenendo conto, al proposito, della eventuale specifica segnalazione dei servizi competenti della stazione appaltante. Tali ore potranno essere articolate, anche su richiesta della Stazione appaltante, in più rapporti di lavoro part-time (di almeno 19 ore settimanali) e, se impiegate in attività estranee all'appalto, dovranno essere svolte sul territorio o, comunque, entro un raggio massimo di 10 km dalla sede della Stazione appaltante, nonché compatibilmente con la situazione di svantaggio del lavoratore.

6. Riconoscendo il lavoro quale strumento fondamentale di costruzione del diritto di cittadinanza, oltre che elemento cardine dell'identità di ogni soggetto e fattore indispensabile di socializzazione e di integrazione, si individua, come finalità generale, di ogni processo di inserimento rivolto a persone svantaggiate e disabili, la loro piena e stabile collocazione o ri-collocazione lavorativa attraverso un percorso personalizzato.

## **Art. 2 – Adempimenti in capo all'operatore economico**

1. Nel garantire il percorso di inserimento finalizzato all'integrazione dei beneficiari di cui all'art. 1, il soggetto aggiudicatario deve attenersi alle prescrizioni contenute nei documenti di gara, ivi compreso il presente protocollo, fatte salve, ovviamente, eventuali ulteriori migliorie e progettualità descritte nella parte sociale della propria offerta tecnica.

2. Sul piano organizzativo-gestionale, deve:

- a. Inserire al lavoro, entro 30 giorni dall'avvio del servizio, un numero di persone svantaggiate così come definite al precedente art. 1, pari almeno al 30% del totale delle unità occupate a tempo pieno nel servizio. Il rispetto di tale percentuale, o di quella eventualmente superiore offerta dall'aggiudicatario, sarà valutata, in sede di esecuzione del contratto, effettuando il calcolo sul rapporto tra le ore lavoro delle persone svantaggiate e le ore lavoro del personale complessivamente impiegato. I soggetti inseriti possono essere impiegati a tempo pieno o a tempo parziale, ancorché per un minimo di 19 ore settimanali;
- b. entro 20 giorni lavorativi dalla sua individuazione, definire, per ogni persona inserita, un progetto personalizzato di inserimento lavorativo dove siano esplicitati gli aspetti descritti al successivo art. 3;
- c. Garantire un **contratto di lavoro coerente** con la durata dell'affidamento del servizio, del progetto personalizzato e con gli obiettivi dell'inserimento lavorativo, tenendo conto di quanto previsto ai commi 3 e 4 del successivo art. 3;

- d. Nominare, contestualmente all'avvio del servizio, comunicandone i dati di contatto alla Stazione appaltante, un Responsabile Sociale in possesso dei titoli ed esperienza professionali precisati al successivo art. 6, cui competono le funzioni esplicitate all'art. 5;
  - e. Nominare, entro 10 giorni lavorativi dall'avvio del servizio, comunicandone i dati di contatto alla Stazione appaltante, un tutor dell'inserimento lavorativo per ciascun beneficiario del percorso, in possesso di titoli ed esperienza professionali precisati al successivo art. 6, cui competono le funzioni esplicitate nell'art. 5;
  - f. Promuovere, al termine del progetto di inserimento lavorativo, la stabilizzazione del personale svantaggiato o la collaborazione con servizi di mediazione lavorativa per la sua ri-collocazione in altre imprese. Di tale operazione deve essere prodotta traccia documentale.
  - g. Offrire eventuali possibilità di percorsi di formazione/lavoro (tirocini) all'interno della propria organizzazione, con l'obiettivo di accrescere le capacità personali ed il grado di occupabilità della persona. Eventuali avvisi di tirocini saranno definiti sulla base della vigente normativa regionale.
3. Sul piano **amministrativo**, deve:
- a. Individuare, entro 20 giorni lavorativi dall'avvio del servizio, un referente amministrativo-contabile che interloquisca con la Stazione appaltante per tali aspetti;
  - b. Comunicare via mail, entro le 9:00 di ogni giorno lavorativo, la composizione nominativa delle squadre di lavoro in servizio. Ai fini del calcolo delle percentuali di cui alla lettera a) del precedente comma 2, il soggetto svantaggiato eventualmente in congedo per malattia, da considerarsi in servizio, dovrà essere indicato presente, ancorché precisando che si trova in congedo;
  - c. Trasmettere, entro i cinque giorni lavorativi successivi alla stipula, copia del contratto di assunzione;
  - d. Inviare comunicazione di dimissione/cessazione del lavoratore entro cinque giorni lavorativi dal suo verificarsi;
  - e. reclutare e assumere, entro 20 giorni lavorativi dal verificarsi di una cessazione, un'altra persona svantaggiata;
  - f. farsi carico delle azioni previste dalla normativa per quanto attiene alla sicurezza sul luogo di lavoro;
  - g. comunicare, entro cinque giorni lavorativi, al Settore competente della Stazione appaltante, o al soggetto incaricato dalla stessa, ogni variazione del progetto;
  - h. comunicare tempestivamente e, comunque, non oltre tre giorni lavorativi dal suo verificarsi, eventuali assenze prolungate non giustificate da parte del lavoratore svantaggiato, precisando contestualmente le strategie atte ad affrontare il problema;
  - i. rendicontare con la frequenza e nei termini indicati al successivo art. 8 le informazioni ivi elencate, indispensabili per la verifica degli adempimenti e per il monitoraggio dell'andamento dell'inserimento;
  - j. fornire, a semplice richiesta della Stazione appaltante, copia, anche a campione, del Libro unico del lavoro (L.U.L.) relativo ai lavoratori impiegati.

### **Art. 3 – Progetto personalizzato di inserimento, servizi di supporto all'inserimento, inquadramento contrattuale e procedure esecutive**

1. Per ogni soggetto rientrante nelle condizioni di cui all'art. 1, l'aggiudicatario dovrà redigere, tramite il proprio Responsabile sociale e nel rispetto della metodologia indicata nella parte sociale della propria offerta tecnica, il **progetto personalizzato di inserimento al lavoro**, definendo almeno i seguenti aspetti:

- a. dati informativi (individuali e familiari) sulla persona, compresi quelli di natura professionale;
- b. servizio inviante, operatore di riferimento dello stesso nonché strumenti e modalità di raccordo;
- c. gli obiettivi perseguibili relativi all'ambito professionale, relazionale e a quello di sviluppo delle autonomie, le modalità di verifica dei risultati;
- d. le mansioni prevalenti;

- e. le fasi, le modalità, i tempi e la durata del percorso di inserimento;
- f. le necessità di eventuali interventi formativi specifici in funzione degli obiettivi, in aggiunta alla formazione obbligatoria in materia di sicurezza ex D. Lgs 81/2008 e ss.mm.ii.;
- g. il nome del Responsabile sociale e del tutor dell'inserimento che presidieranno il percorso garantendo il necessario supporto;
- h. eventuali altri soggetti che intervengono durante il percorso lavorativo e il loro ruolo (ad es., operatori della mediazione, gruppi di lavoro, psicologi, in aggiunta alle figure obbligatorie indicate alla lettera precedente);
- i. la periodicità delle azioni di verifica, oltre che gli strumenti e le modalità di valutazione e monitoraggio dell'andamento del percorso (ad, es., schede di valutazione, griglie di rilevazione, verbali, cartelle personali);
- j. tipologia di contratto (tempo determinato o indeterminato), qualifica, orario di lavoro (part-time o tempo pieno) e CCNL applicato, nonché eventuali altre forme, ancorché consentite dalla normativa vigente, di accompagnamento al lavoro, ritenute necessarie in fase di primo inserimento per garantire una maggiore efficacia in termini di raggiungimento degli obiettivi di integrazione lavorativa;
- k. l'eventuale salario d'ingresso, che non potrà essere inferiore all' 80% del minimo contrattuale e, salvo valutazioni concordate con il Settore competente della Stazione appaltante (o soggetto incaricato dalla stessa) ed i servizi sociali di base o specialistici segnalanti, dovrà avere una durata massima di tre mesi;
- l. la modalità di promozione del reinserimento lavorativo della persona nel mercato del lavoro al termine del progetto personalizzato sottoscritto;
- m. la data di avvio e termine del progetto.

2. Il progetto di inserimento lavorativo, condiviso e sottoscritto dal candidato e dal Responsabile Sociale ed, eventualmente, del servizio inviante, sarà validato dal competente ufficio della Stazione appaltante o dal soggetto incaricato dalla stessa.

3. Il percorso di inserimento, completo di servizi di accompagnamento, formazione e supporto, dovrà realizzarsi entro un lasso di tempo il più possibile contenuto, che ragionevolmente può stimarsi in sei mesi o, al massimo, in dodici mesi. Durante tale fase è indispensabile garantire contratti di lavoro, così come altre forme legittime di inquadramento, la cui durata sia compatibile con l'obiettivo sostanziale connesso con il vincolo della clausola sociale e, cioè, la **piena integrazione lavorativa dei soggetti svantaggiati**. Sono ipotizzabili contratti di durata inferiore a quella dell'appalto soltanto nella fase iniziale dell'inserimento che, di norma, non può andare oltre l'anno, decorso il quale le persone svantaggiate devono beneficiare di **una stabilizzazione**, almeno con contratti a tempo determinato di durata pari a quella residua dell'appalto, fermo restando il rispetto di eventuali vincoli normativi in materia di contratti a tempo determinato.

4. La presenza di eventuali difficoltà a garantire quanto previsto al precedente comma deve essere documentata con report che attestino il percorso fatto e prevedano un nuovo progetto, eventualmente, condiviso con il servizio inviante, capace di garantire l'efficacia dell'inserimento o, eventualmente, il ri-orientamento della persona, con conseguente individuazione di risorse sostitutive. Nel caso di ri-progettazione, è ragionevole ipotizzare un nuovo percorso di inserimento non superiore ai dodici mesi, decorsi i quali si procede con la stabilizzazione nei termini descritti.

#### **Art. 4 – Piano di gestione delle emergenze connesse con l'inserimento lavorativo**

1. Considerata la tipologia di svantaggio che caratterizza molti dei possibili beneficiari del percorso di inserimento, che evidenzia la presenza di fragilità particolari e complesse <sup>1</sup>, è necessario che l'operatore economico possieda nella propria organizzazione del lavoro adeguati strumenti professionali di natura metodologica, organizzativa e strategica, per affrontare, gestire e risolvere eventuali emergenze che possono insorgere nella gestione delle squadre di lavoro composte anche da persone svantaggiate.

2. Tali strumenti devono risultare codificati all'interno di un preciso **piano di gestione delle emergenze**, obbligatoriamente inserito nella parte sociale dell'offerta tecnica, che deve prevedere almeno i seguenti elementi:

<sup>1</sup> Si pensi, ad esempio, a persone con problemi di dipendenze da sostanze (alcol o droghe), così come soggetti con problemi psichiatrici

- a. strategie per la gestione delle singole tipologie di svantaggio elencate all'art. 1 del presente protocollo;
- b. strumenti di sostegno, accompagnamento, progettazione, verifica, monitoraggio e ri-progettazione dell'intervento in grado di garantire l'attuazione di tali strategie;
- c. passaggi procedurali, completi di contenuti, metodologia, tempistica e risorse impiegate (non solo professionali), per la gestione di eventuali emergenze (ad esempio, che cosa si fa in presenza di una persona che dovesse presentarsi al mattino sotto l'effetto di alcool o di sostanze).

**Art. 5 – Figure professionali e prestazioni richieste per garantire il percorso e le finalità dell'inserimento lavorativo**

1. Affinché il processo di inserimento lavorativo si verifichi con efficacia, è necessario che l'aggiudicatario disponga di risorse umane idonee e adeguate, in numero e professionalità, in grado di assicurare l'esecuzione delle attività a regola d'arte. In particolare, per il conseguimento dei risultati richiesti dal Committente, devono essere garantite almeno le figure professionali elencate di seguito, in possesso dei requisiti esplicitati nella tabella di cui al comma 3 del successivo art. 6, cui competono le prestazioni di fianco a ciascuna esplicitate.

N.	FIGURA PROFESSIONALE	PRESTAZIONI RICHIESTE
a.	<b>Responsabile sociale</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Coordinamento dell'intero processo di inserimento: programmazione, gestione e verifica degli interventi posti in essere in modo integrato, affinché tutti i soggetti coinvolti possano concorrere, ciascuno con la propria funzione, a raggiungere gli obiettivi</li> <li>b. Raccolta segnalazioni/selezione del personale svantaggiato</li> <li>c. Definizione progetto personalizzato e aggiornamento dello stesso in corso d'opera</li> <li>d. Mediazione fra lavoratore svantaggiato, organizzazione interna dell'operatore economico aggiudicatario e i diversi interlocutori territoriali a vario titolo coinvolti nel processo</li> <li>e. Supporto all'inserimento lavorativo quale riferimento strategico, oggettivamente presente ed attento, per la persona svantaggiata, per i tutor dell'inserimento, per i servizi invianti e la Stazione appaltante</li> <li>f. Valutazione complessiva del percorso di inserimento ed eventuale ri-progettazione</li> <li>g. Stesura report attestanti l'andamento e il monitoraggio dell'inserimento da trasmettere al Stazione appaltante con la periodicità indicata al successivo art. 8</li> </ol>
b.	<b>Tutor dell'inserimento</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Affiancamento del lavoratore svantaggiato nello svolgimento dell'attività lavorativa</li> <li>b. Monitoraggio dell'apprendimento di abilità professionali e relazionali della persona inserita all'interno della squadra di lavoro</li> <li>c. Raccordo con il responsabile sociale per la valutazione delle attività lavorative nel percorso di inserimento</li> </ol>
c.	<b>Referente amministrativo-contabile</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Interlocutore della Stazione appaltante per tutti gli aspetti amministrativi connessi con il percorso di inserimento: presenze, assenze, elenco personale impiegato, comunicazioni annuali riepilogative indicate al successivo art. 8</li> </ol>

2. Tutto il personale impiegato nel percorso di inserimento deve essere professionalmente qualificato, secondo quanto prescritto al successivo art. 6, già dal primo giorno di servizio e costantemente aggiornato sulle tecniche e modalità di esecuzione del processo di inserimento, sull'igiene, sulla sicurezza e sulla prevenzione, nel rispetto di quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, dalle normative di riferimento, nonché delle indicazioni dei documenti di gara, ivi compreso il presente protocollo sociale operativo.

**Art. 6 – Titoli di studio, requisiti professionali e prestazioni in capo al personale impiegato dall'aggiudicatario a supporto dell'inserimento lavorativo**

1. Le prestazioni necessarie alla realizzazione dell'inserimento lavorativo, nell'ambito dell'erogazione dei servizi oggetto di appalto, descritte nel presente protocollo, saranno svolte dal soggetto aggiudicatario attraverso propri operatori, adeguatamente preparati e formati dal punto di vista tecnico.

2. Sono richieste all'appaltatore le tipologie di figure professionali indicate nella tabella del precedente articolo, in possesso dei requisiti ivi elencati.

3. Il personale, oltre che fisicamente idoneo ai sensi del D. Lgs. n. 81/08, dovrà essere in possesso, alla fine del mese precedente alla scadenza per la presentazione delle offerte, dei requisiti indicati nella seguente tabella <sup>2</sup>:

FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE	TITOLI DI STUDIO IDONEI E ALTRI REQUISITI	TITOLI PROFESSIONALI E DI ESPERIENZA
<b>1. Responsabile sociale</b>	laurea, almeno triennale, o titolo di studio equivalente, in discipline afferenti le seguenti scienze umane: indirizzi sociale, educativo-formativo, psicologico	<b>Tre anni</b> di comprovata esperienza nell'ambito dell'inserimento lavorativo di persone svantaggiate ex L. 381/1991, ex Reg. UE 651/2014, ex L. 68/1999
	Diploma di scuola secondaria di secondo grado ad indirizzo afferente le medesime scienze umane	<b>Cinque anni</b> di comprovata esperienza nell'ambito dell'inserimento lavorativo di persone svantaggiate ex L. 381/1991, reg. UE 651/2014, L. 68/1999
<b>2. Tutor dell'inserimento</b> (può anche coincidere con i capisquadra)	Operatori tecnici in possesso dei requisiti previsti dai documenti di gara per l'esecuzione del servizio principale, cui deve aggiungersi l'esperienza di fianco descritta	Documentate competenze acquisite ed esperienze maturate di <b>due anni</b> nelle mansioni connesse con l'inserimento lavorativo sinteticamente elencate all'art. 5, in grado di dimostrare la capacità di seguire le diverse attività costituenti i progetti individualizzati di inserimento delle persone svantaggiate
<b>3. Referente amministrativo-contabile</b>	Diploma di scuola media superiore	Piena competenza e abilità nell'utilizzo di software gestionali, videoscrittura e fogli di calcolo
	Diploma di scuola professionale ad indirizzo amministrativo-contabile	Piena competenza e abilità nell'utilizzo di software gestionali, videoscrittura e fogli di calcolo

4. L'operatore economico comprova i requisiti descritti nel comma precedente attraverso specifica dichiarazione da produrre nella sezione dedicata del modello "offerta tecnica" allegato alla documentazione di gara.

<sup>2</sup> Con riferimento alle figure professionali, gli anni di esperienza richiesti sono da leggersi collegati a ciascuno dei diversi titoli di studio contemplati nella tabella, leggendo in modo sinottico le due colonne interessate.



## **Art. 7 – Metodologia, sinergie e collaborazione con l'ufficio di riferimento della Stazione appaltante e con i servizi invianti**

1. Considerata la particolare condizione di fragilità in cui versano le persone svantaggiate, l'efficacia dell'inserimento presuppone metodologie di lavoro basate su collaborazione e sinergia con tutti gli attori del processo, istituzionali e non, ivi compresi i servizi invianti.

2. Al fine di creare i presupposti per l'efficacia dell'inserimento, è dunque fondamentale che l'aggiudicatario ponga in essere, a favore del singolo svantaggiato, una metodologia adeguata a garantire il necessario supporto, affiancamento e monitoraggio del processo. La metodologia, ancorché definita in modo autonomo dall'operatore economico nella parte sociale dell'offerta tecnica, deve contemplare alcuni passaggi essenziali, gestiti e coordinati, ciascuno per la propria competenza e funzione, dalle diverse figure professionali coinvolte nella definizione e nella realizzazione del progetto personalizzato. A titolo esemplificativo, si indicano come irrinunciabili fasi operative come le seguenti:

- a. **individuazione e selezione** dei soggetti svantaggiati da inserire nelle squadre di lavoro attraverso proprie banche dati, segnalazioni dei servizi territoriali di base e/o specialistici, auto-candidature;
- b. definizione e condivisione del **progetto personalizzato di inserimento** completo delle informazioni elencate al precedente art. 3;
- c. **assunzione** dello svantaggiato con un contratto di lavoro coerente con la durata dell'appalto o, qualora sia stato valutato necessario nelle fasi descritte alle lettere a) e b), con un'altra forma di inquadramento legittima in grado di garantire un efficace e graduale processo di inserimento, passando, p. es., attraverso percorsi formativi e/o di tirocinio specifici;
- d. messa in atto di un'articolata e attenta **attività di affiancamento** intesa sia come supporto al lavoratore svantaggiato, sia come sostegno ai tutor dell'inserimento. Si concretizza, in particolare, in azioni quali:
  1. supporto al lavoratore sia nell'esecuzione delle mansioni, sia nell'acquisizione di una necessaria consapevolezza di sé, delle proprie capacità, dei propri limiti, sia nella gestione delle relazioni con i colleghi;
  2. condivisione degli obiettivi del progetto di inserimento lavorativo con i referenti organizzativi delle attività oggetto di appalto;
  3. costante collaborazione con i tutor dell'inserimento che, lavorando a contatto con le persone svantaggiate, rappresentano gli attori principali della formazione sul campo, coloro che aiutano le persone svantaggiate nell'esecuzione dei loro compiti rinforzandole e motivandole continuamente;
- e. definizione di un **piano formativo** a supporto del processo di inserimento rivolto a tutti gli attori coinvolti;
- f. **organizzazione strutturata di momenti di monitoraggio e verifica**, tesi a valutare l'andamento del progetto di inserimento, a rilevare i risultati raggiunti (livello di autonomia e di precisione, qualità delle relazioni con i colleghi), a cogliere eventuali criticità e opportunità di eventuale ri-progettazione dell'intervento. Tali momenti di verifica coinvolgono, a vari livelli, tutti gli attori in campo: persona svantaggiata, servizi invianti di base e specialistici, tutor, responsabile sociale, Stazione appaltante;
- g. **organizzazione strutturata della documentazione** attestante le attività poste in essere per garantire l'intero processo di inserimento: schede individuali, verbali, relazioni, report, ecc.

## **Art. 8 – Adempimenti in ordine a rendicontazione, monitoraggio e valutazione delle azioni poste in essere per favorire l'inserimento lavorativo**

1. Al fine di garantire una verifica sostanziale dell'andamento del processo di inserimento, l'**operatore aggiudicatario** è tenuto, entro il \_\_\_\_\_ di ciascun anno di durata dell'appalto, ai seguenti **adempimenti**:

- a. trasmettere un **report quantitativo riepilogativo** contenente i seguenti dati riferiti ai 9/12 mesi precedenti<sup>3</sup>, da compilarli **su format predisposto dalla Stazione appaltante**:

---

<sup>3</sup> A seconda della tipologia di servizio, la stazione appaltante individuerà, in sede di definizione dei documenti di gara, la durata del periodo

- a.1. elenco del personale impiegato e ore giornaliere lavorate;
- a.2. elenco del personale svantaggiato inserito e ore giornaliere lavorate;
- a.3. ore lavorate totali;
- a.4. indicazione dell'orario di impiego del personale svantaggiato (tempo pieno/part time)
- b. redigere, per ciascuno degli svantaggiati inseriti, un **report sintetico qualitativo** che, a partire dal progetto personalizzato e tenendo conto delle verifiche periodiche, descriva l'andamento del percorso di inserimento, con riferimento ai seguenti aspetti:
  - b.1. stato dell'arte del raggiungimento degli obiettivi
  - b.2. problematiche incontrate con l'indicazione delle soluzioni attuate
  - b.3. problematiche aperte
  - b.4. qualità della relazione con i servizi inviati
  - b.5. prospettive future

2. L'operatore aggiudicatario si impegna, altresì, a partecipare a periodici incontri di verifica e monitoraggio convocati dalla Stazione appaltante per valutare l'evoluzione complessiva dell'accordo ed affrontare eventuali criticità, oltre che per definire la tempistica dell'avvio dei progetti di inserimento concordati in base al numero dei posti di lavoro offerti per l'inserimento.

#### **Art. 9 – Controlli e adempimenti in capo alla Stazione appaltante**

1. La **Stazione appaltante**, attraverso l'ufficio competente a monitorare gli inserimenti lavorativi, o il soggetto incaricato dalla stessa, provvede a:

- a. effettuare, nei luoghi di esecuzione del servizio, verifiche periodiche, anche non concordate, volte a verificare la rispondenza delle attività alle prescrizioni del presente protocollo. Nel corso delle verifiche si constaterà il regolare funzionamento delle attività, nonché l'efficienza e l'efficacia degli interventi;
- b. verificare i dati e le relazioni ricevuti e a comunicarne le risultanze al RUP competente;
- c. a fronte di eventuali incongruenze o inadempienze relative agli obblighi previsti nei documenti di gara e nel presente protocollo in ordine all'inserimento degli svantaggiati, segnala la situazione al RUP competente, perché valuti l'applicazione delle penali previste al successivo art. 10;
- d. verificare la coerenza tra le azioni poste in essere dall'operatore aggiudicatario e le migliorie e gli impegni offerti in sede di gara per promuovere l'inserimento lavorativo, comunicandone le risultanze al RUP competente;
- e. richiedere, qualora ritenuto necessario, copia, anche a campione, del Libro unico del lavoro (L.U.L.) relativo ai lavoratori impiegati.

2. La **Stazione appaltante**, attraverso l'ufficio competente a monitorare gli inserimenti lavorativi, o il soggetto incaricato dalla stessa, potrà richiedere in qualsiasi momento informazioni sul regolare svolgimento delle attività ed attuare controlli a campione. Potrà inoltre somministrare questionari di gradimento, al fine di valutare la soddisfazione degli utenti per il servizio reso dall'appaltatore, così come quella dei servizi inviati.

#### **Art. 10 – Penali**

1. La Stazione appaltante si riserva di applicare all'operatore aggiudicatario, con le modalità previste nel capitolato speciale d'appalto, le penali dettagliate nel presente articolo in seguito al rilevamento di:

- a. reiterate inadempienze alle prescrizioni del presente protocollo;
- b. reclami documentati generati da utenti, cittadini, altri soggetti istituzionali o generati da verifiche effettuate dalla Stazione appaltante stessa.

2. In particolare, la Stazione appaltante si riserva di applicare le seguenti penali:



TIPOLOGIA VIOLAZIONI	PENALE <sup>4</sup>	QUANTIFICAZIONE PENALE	CRITERIO DI APPLICAZIONE
1. Mancata o inadeguata realizzazione delle azioni presentate in sede di formulazione dell'offerta relativamente a tutti gli aspetti indicati nel POGIL	<b>1 per mille</b> ex c. 2, art. 113-bis D. Lgs. 50/2016	€ _____	Per singola inadempienza
2. Ritardo o inadempienze relativamente agli obblighi previsti all'art. 2, c. 2, lett. a) del presente protocollo sociale operativo	<b>0,3 per mille</b> ex c. 2, art. 113-bis D. Lgs. 50/2016	€ _____	Per giorno e per addetto
3. Inadempienze relativamente agli obblighi previsti all'art. 2, c. 2, lett. b), c), d) ed e) del presente protocollo sociale operativo	<b>0,3 per mille</b> ex c. 2, art. 113-bis D. Lgs. 50/2016	€ _____	Per singola inadempienza
4. Ritardo relativamente agli obblighi previsti all'art. 2, c. 3, lett. a), b), c), d), e), g), h) ed i) del presente protocollo sociale operativo	<b>0,3 per mille</b> ex c. 2, art. 113-bis D. Lgs. 50/2016	€ _____	Per ogni giorno di ritardo
5. Mancato rispetto degli obblighi circa le norme in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro ex D. Lgs. 81/2008 (cfr. art. 2, c. 3, lett. f) del presente protocollo sociale operativo)	<b>1 per mille</b> ex c. 2, art. 113-bis D. Lgs. 50/2016	€ _____	Per singola inadempienza
6. Riscontro di dati discordanti tra quanto riportato nel LUL e quanto dichiarato dall'operatore aggiudicatario in occasione della presentazione dei report richiesti (cfr. art. 2, c. 3, lett j)	<b>0,6 per mille</b> ex c. 2, art. 113-bis D. Lgs. 50/2016	€ _____	Per singola inadempienza
7. Mancata comunicazione, in caso di sostituzione, dei dati relativi al responsabile sociale e al tutor dell'inserimento con relativi titoli	<b>0,3 per mille</b> ex c. 2, art. 113-bis D. Lgs. 50/2016	€ _____	Per singola inadempienza
8. Inadempienze rispetto agli obblighi indicati all'art. 3 "Progetto personalizzato di inserimento" del presente protocollo sociale operativo e a quelli previsti all'art. 2, c. 2, lett. f)	<b>1 per mille</b> ex c. 2, art. 113-bis D. Lgs. 50/2016	€ _____	Per singola inadempienza
9. Mancata collaborazione con l'ufficio di riferimento della Stazione appaltante e con i servizi inviati (di base e specialistici) ex art. 7, c. 2 del presente protocollo sociale operativo)	<b>0,8 per mille</b> ex c. 2, art. 113-bis D. Lgs. 50/2016	€ _____	Per singola inadempienza
10. Inadempienze relative agli obblighi di rendicontazione qualitativa e quantitativa di cui all'art. 8 del presente protocollo sociale operativo	<b>0,9 per mille</b> ex c. 2, art. 113-bis D. Lgs. 50/2016	€ _____	Per singola inadempienza

2. Tenuto conto dei vincoli stabiliti dall'art. 113-bis del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., qualora l'applicazione delle citate penali comporti il superamento del 10% dell'ammontare netto contrattuale, tale condizione si configura come grave inadempienza e costituisce, pertanto, presupposto per la risoluzione del contratto.

<sup>4</sup> Ogni Stazione appaltante provvederà alla quantificazione dell'ammontare delle singole penali nel rispetto del comma 2 dell'art. 113-bis del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., che recita: «I contratti di appalto **prevedono penali** per il ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte dell'appaltatore commisurate ai giorni di ritardo e proporzionali rispetto all'importo del contratto o alle prestazioni del contratto. Le penali **dovute per il ritardato adempimento sono calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo e non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale**»

## Art. 11 – Individuazione dei referenti nei rapporti tra le parti

1. L'appaltatore si impegna a depositare, prima dell'avvio del servizio, la seguente documentazione:
  - a. L'elenco nominativo definitivo, completo delle figure professionali indicate all'art. 5, di cui si avvarrà corredato dal loro curriculum vitae;
  - b. Copia dei loro titoli di studio e dichiarazione personale di ciascuno circa la richiesta esperienza pregressa.
2. La Stazione appaltante ha il diritto di verificare tale curriculum; a tale scopo gli operatori incaricati compilano il curriculum di cui al comma precedente, lettera a) inserendo apposito assenso a favore del committente ai sensi del D. Lgs. n 196/2003 e ss.mm.ii.
3. il Responsabile sociale individuato sarà l'unico interlocutore della Stazione appaltante per le azioni connesse con l'inserimento lavorativo e dovrà mantenere il proprio incarico per l'intera durata del contratto. L'eventuale ed eccezionale cambiamento di tale figura dovrà essere motivato dall'operatore aggiudicatario e comunicato alla stazione appaltante. Il suo sostituto, da reperire contestualmente, salvo casi di forza maggiore, dovrà possedere i requisiti previsti al precedente art. 6, ivi compresa l'eventuale esperienza aggiuntiva dichiarata in sede di partecipazione alla gara.
4. La Stazione appaltante si riserva di segnalare eventuali inadeguatezze del personale dell'appaltatore, in rapporto alle funzioni indicate nel presente protocollo; nel caso in cui non dovesse risultare possibile ovviare a dette inadeguatezze si riserva il diritto di richiederne l'immediata sostituzione che dovrà avvenire, comunque, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta inoltrata a mezzo posta elettronica certificata.
5. Gli operatori della Stazione appaltante referenti per l'attuazione del presente protocollo saranno individuati e comunicati all'operatore aggiudicatario prima dell'avvio del servizio.

## Art. 12 – Obbligo di riservatezza

1. L'operatore aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, di non divulgarli e comunicarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non utilizzarli a qualsiasi titolo, per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del servizio di cui al presente protocollo. Tale obbligo sussiste anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale. L'operatore aggiudicatario è, inoltre, responsabile per l'esatta osservanza degli obblighi di riservatezza previsti dal D. Lgs. 196/2003 da parte dei propri dipendenti, consulenti e risorse di ogni tipo.
2. A tal fine assume, con la sottoscrizione del contratto, la qualifica di responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 29 del citato Decreto.
3. L'operatore aggiudicatario assume l'obbligo di agire in modo che il personale incaricato di effettuare le prestazioni contrattuali mantenga riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, non li divulghi e non ne faccia oggetto di sfruttamento.
4. L'obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio o che siano già in possesso dell'operatore aggiudicatario, nonché i concetti, le idee e le metodologie e le esperienze tecniche che l'appaltatore sviluppa o realizza in esecuzione delle prestazioni contrattuali.
5. Il Committente, parimenti, assume l'obbligo di mantenere riservate le informazioni tecniche portate a sua conoscenza dall'operatore aggiudicatario nello svolgimento del rapporto contrattuale.
6. L'operatore aggiudicatario, così come i suoi dipendenti e/o collaboratori, sono tenuti all'osservanza del D. Lgs. 196/2003, e ss. mm. li., oltre che degli artt. 13 e 14 del regolamento UE 679/2016.

Per la Stazione appaltante  
Il Responsabile del Settore

\_\_\_\_\_

NOMINATIVO

\_\_\_\_\_

FIRMA

Per l'Operatore aggiudicatario  
Il Rappresentante legale

\_\_\_\_\_

NOMINATIVO

\_\_\_\_\_

FIRMA